



**SPITALUL DE PSIHIATRIE ȘI PENTRU
MĂSURI DE SIGURANȚĂ ȘTEI**
Str. Zorilor, Nr. 26, Ștei, Bihor
e-mail: secretariat@hpsihiatriestei.ro,
web: hpsihiatriestei.ro, telefon/fax: 0259332354

Nr. 02 din 23.01.2025

Aprobat
Manager

Ec. MIARA Horia-Mugurel

**RAPORT DE ÎNAINȚARE A ANALIZEI CHESTIONARELO
SATISFACȚIEI PACIENȚILOR
-ANUL-2024**

**Către Comitetul Director
Către Consiliul Medical**

1. Scopul analizei este evaluarea gradului de satisfacție a pacienților în vederea formării unei opinii despre gradul de mulțumire al acestora față de serviciile de sănătate primite.

2. Sursa de date: chestionarele de evaluare a satisfacției pacienților- anul 2024

3. Analiza:

Lunar, RMC întocmește o analiză privind chestionarele de evaluare a satisfacției pacienților pe care o înaintează Comitetului Director și Consiliului Medical.

Astfel, din chestionarele analizate lunar, reiese că pe parcursul anului 2024 s-au completat un nr. de **148** CHESTIONARE, care cuprind următoarele **CRITERII**:

- **vârstă pacienți;**
- **sexul;**
- **mediul de proveniență;**
- **răspunsurile din chestionar**

		Vârstă pacienți				Sexul		Mediul de proveniență	
Luna	Total pacienți chestionați	18-30	30-50	50-70	Peste 70	M	F	Urban	Rural
IANUARIE	16	2	8	4	2	12	4	10	6
FEBRUARIE	11	1	5	5	0	10	1	5	6
MARTIE	8	0	4	4	0	7	1	5	3
APRILIE	13	2	4	7	0	11	2	9	4
MAI	7	0	4	2	1	5	2	4	3
IUNIE	12	2	7	2	1	9	3	7	5
IULIE	10	1	5	4	0	10	0	3	7
AUGUST	6	0	4	1	1	5	1	1	5
SEPTEMBRIE	20	2	13	4	1	15	5	12	8
OCTOMBRIE	19	1	11	7	0	14	5	12	7
NOIEMBRIE	17	1	6	10	0	11	6	9	8
DECEMBRIE	9	2	5	2	0	9	0	4	5

Întrebări	Răspunsuri		
	Nu	Parțial	Da
1. Aveți cunoștință despre drepturile și obligațiile d-voastră ca pacient și ați semnat consimțământul	5	8	135
2. Considerați că aceste drepturi v-au fost respectate de personalul medical pe timpul spitalizării ?	3	10	135

3. La internare v-au fost aduse la cunoștință riscurile aferente tratamentelor/ investigațiilor/datelor personale și a altor riscuri din interiorul spitalului?	5	17	126
4. Apreciați în mod pozitiv amabilitatea/disponibilitatea/comunicarea personalului medical pe timpul spitalizării ?	0	17	131
5. Informațiile primite despre boală, tratament, îngrijiri, prognostic au fost pe înțelesul d-voastră ?	0	10	138
6. Apreciați în mod pozitiv calitatea îngrijirilor de sănătate asigurate de către asistentele medicale	2	15	131
7. Ați fost instruit/ă asupra modului de administrare a medicației ?	0	3	145
8. Medicamentele administrate v-au fost asigurate de spital (menționați pe cele care le-ați cumpărat)	0	0	148
9. Administrarea medicamentelor s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale ?	0	0	148
10. Ați fost mulțumit/ă de îngrijirile acordate pe timpul zilei, a nopții sau a weekend – ului ?	1	25	122
11. După internare, în secție ați fost însoțit/ă de personal sanitar ?	0	1	147
12. La efectuarea investigațiilor medicale ați fost însoțit/ă de personal sanitar ?	0	0	148
13. Sunteți mulțumit/ă de condițiile de cazare (dotările din salon) care v-au fost puse la dispoziție ?	1	18	129
14. Sunteți mulțumit/ă de calitatea hranei/varietatea meniurilor de care ați beneficiat și modul cum a fost distribuită ?	0	17	131
15. Curățenia salonului și a spațiilor aferente acestuia a fost corespunzătoare ?	1	14	133
16. Sunteți mulțumit/ă de starea lenjeriei de pat și de ritmul ei de schimbare ?	0	12	136
17. Impresia d-voastră în legătură cu spitalizarea este că sunteți foarte mulțumit ?	2	27	119
18. Ați sesizat pe timpul internării vreo formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie ?	143	1	4
19. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia ?	144	0	4

4. Concluzii:

La modul general, pacienții sunt mulțumiți față de serviciile de sănătate oferite pe perioada spitalizării.

5. Propuneri de îmbunătățire:

- respectarea procedurii operaționale PO-BMCSS-04- Chestionarul de satisfacție;
- respectarea procedurii operaționale PO-MED-25- Consimțământul informat;
- respectare Legii nr. 46/2003- privind drepturile pacientului, cu modificările și completările ulterioare;
- respectarea Planului de îngrijire;
- respectarea procedurii operaționale PO-MED-35-Prescrierea și administrarea medicamentelor;
- respectarea protocoalelor de curățenie;
- îmbunătățirea continuă a practicii medicale;
- îmbunătățirea continuă a calității hranei.

Întocmit,

Compartimentul de Management al Calității Serviciilor de Sănătate
RMC-Rădac Ramona